

Consulta de calidad de red – internet (no accede / desconexiones)

SALUDO:

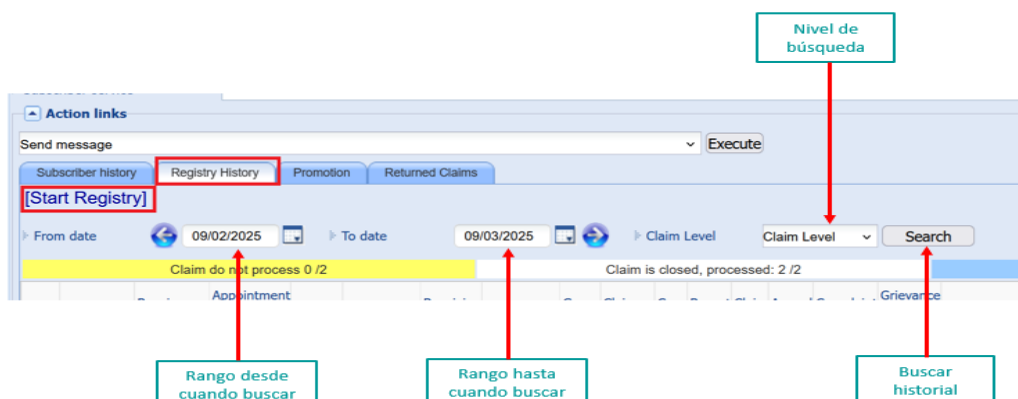


Cliente: ¡Qué pésima la red de Bitel! ¡He recargado y pagado puntualmente, pero ahora no tengo acceso a internet! ¡Lo necesito urgente para trabajar!

Agente: Entiendo.

- ¿Desde qué momento ha dejado de tener acceso a internet?
- ¿Es esta la primera vez que se comunica con nosotros por este inconveniente? **(se tomará en cuenta la respuesta del cliente para generar primero o segunda llamada, contrastar con historial de tipificaciones)**
- ¿Ha tenido antes problemas con el uso del servicio en el lugar donde se ubica actualmente? (primera vez o es reincidente)
- ¿Cuál es el ícono de señal que aparece en el equipo en ese momento: 3G, 4G o 5G?

Cliente: Brinda respuestas



 **Agente:** ¿Es usted titular de la línea?

 **Cliente:** Sí, soy el titular / No lo soy

Validar datos de Nivel 1:

 **Agente:** Indíqueme por favor:

 **Agente:** "Nombres y apellidos de titular de la línea"

 **Agente:** "Número de documento de identidad del titular de la línea"

 **Agente:** "Su tipo de documento de identidad es un **XXXX**, ¿correcto?"

Información detallada del suscriptor			
Código de suscriptor	26248714	Número de identidad/ Pasaporte/ Licencia de negocio	73905261[DNI]
Número de suscriptor	967534030 [QCS] [PCRF] [HLR]	Fecha de nacimiento	27/06/1998
Número IMSI	716152569471623 [PUK] [4G]	Número de contrato	3827897120250308183438
Servicio de telecomunicación	Móvil de pos-pago	Fecha de firma	08/03/2025
Estado de suscriptor	Activado	Fecha de conexión	09/03/2025
Estado de bloqueo	Normal	Tipo de suscriptor	NORM - NORMAL
Tipo de pago	Pago normal	Ultimo agente que busca	
Forma de incorporación	094579 - null	Clasificación en Privilegio	
Jefe de suscriptor	GEMA DIANA		
Dirección de suscriptor	S/N.HUANUCO - AMBO - AMBO		
Poseedor de contrato	GEMA DIANA ORDONEZ MARTINEZ		
Dirección de pago	S/N.HUANUCO - AMBO - AMBO		
Servicio de suscriptor	MIO		

Si el cliente **no valida** los datos de Nivel 1, recién podemos validar datos de Nivel 2 (**no validar ambos**).

Validación de datos - Nivel 2

Prepago	Control
(Cliente debe validar mínimo 2 de 3 preguntas)	
1. Fecha de su última recarga (Aproximadamente + o - 5 días)	1. ¿Cuál es el cargo fijo del plan? (Se considera el redondeo) (Ejemplo: Plan S/29.90, cliente indica S/30. Monto superior inmediato)
¿Cuál es el monto de su última recarga? (Monto exacto)	2. ¿Cuál es el último importe cancelado? (Se considera válido el redondeo al monto inmediato superior) (No aplica monto de renta adelantada) (Será válido con una diferencia máxima de S/5 hacia arriba). (Ejemplo: Si el último importe cancelado en el Customer Care es S/29.90 y el cliente indica S/30, S/31, etc...hasta S/34.90).
3. ¿Activó o compró algún paquete en este mes?	3. ¿Activó o compró algún paquete en el mes?

Si el cliente no genera la validación de datos de forma correcta:

 **Agente:** (**Nombre del cliente**), me encantaría ayudarle, pero los datos que me has proporcionado no son los correctos, por tal motivo no sería posible continuar con la atención, le invitamos a comunicarse nuevamente con los datos correctos y/o visitar uno de nuestros Centros de Atención más cercanos."

VERIFICAMOS SI ES LA PRIMERA COMUNICACIÓN VALIDANDO LAS TIPIFICACIONES

1.1 Primera llamada

Si el cliente realiza la validación de datos de forma correcta:

 **Agente:** "Lamento mucho los inconvenientes. Permítame verificar el sistema y brindarle una solución lo más pronto posible, para ello, por favor, indíqueme departamento, provincia, distrito y dirección del problema."

 **Cliente:** [Proporciona la dirección]

 **Agente:** Gracias por la información, permítame un momento en línea.

Validar cobertura:

Ingresamos a <https://bitel.com.pe/cobertura> y validamos:

No tiene cobertura:

 Aplicamos speech.

"(Nombre del cliente), visualizamos que en el lugar donde se encuentra no contamos con cobertura por ello no puede acceder al internet con normalidad, le recomendamos que intente navegar nuevamente cuando se encuentre en una zona con cobertura".

TIPIFICACIÓN:

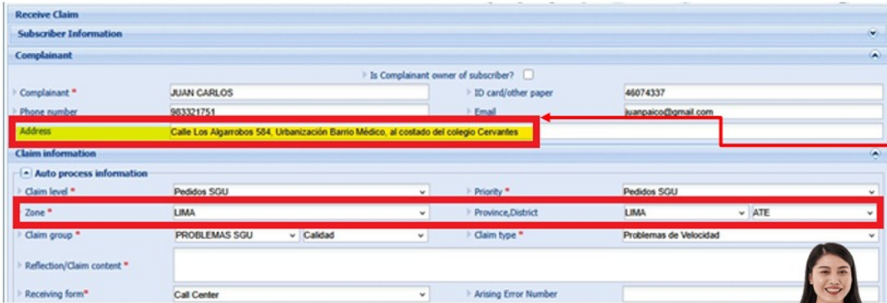
Calidad de red / Calidad de red / Descartes comercial / INTERNET 3G o 4G – Red / Fuera de rango de cobertura

**CALIDAD DE RED - NUEVO REGISTRO DE UBICACIÓN**

Desde ahora en todas las tipificaciones de "Calidad de Red" y "SGU" dentro de la tipificación, se tendrá que solicitar y escribir con exactitud la dirección de donde surge el problema del cliente y su referencia más cercana, esto dentro en la etiqueta "Address".

En los campos "Zone, Province, District", se tendrá que elegir el Departamento, Provincia y Distrito relacionada con la dirección que se colocará e "Address"

YA NO SE COLOCARÁ LA BTS COMO SE ESTUVO REALIZANDO ANTERIORMENTE



En el campo "Address", se editará el contenido que este escrito (en caso lo haya), y se redactará la dirección exacta incluyendo la numeración y la urbanización al que corresponda separados con comas (,), así como se ve en los siguientes ejemplos:

Calle Los Algarrobos 584, Urbanización Barrio Médico, al costado del colegio Cervantes

Calle California Mz 5 Lote 4 Etapa III, a dos cuadras del Molinos Los Ángeles.



Recomendaciones para el registro:

- Siempre incluir: Nombre de calle, número o Mz/Lt/Km, nombre de la zona y una referencia clara.
- Si no hay número, escribir "S/N".
- Si el cliente no sabe el nombre de la calle, usar referencias visibles (colegios, mercados, antenas, postas médicas, etc.).
- **Cliente no sabe o no brinda dirección, referencia**
- **Carretera Panamericana KM 25 Pasaje las Rosas 25, sin referencias**



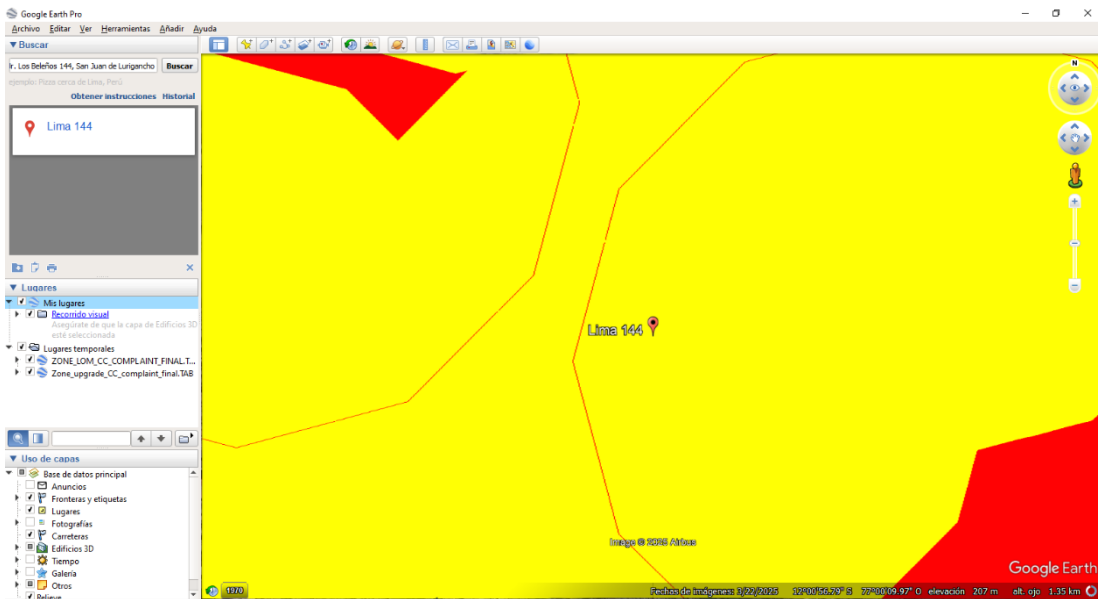
Si tiene cobertura:

 Continuamos con el siguiente descarte

1. Verificación de zona + explicación breve

 **Agente:** Gracias. Un momento por favor mientras realizo la verificación.

→ Revisar Google Earth:



Zona amarilla/roja:

Agente: "(Nombre del cliente), según la dirección que nos proporcionas válido que actualmente estamos realizando trabajos de mejora de nuestra red en su zona, esto es una actualización y se completará dentro de una hora. Disculpe las molestias, pero es para garantizar que tenga una mejor calidad de red."

TIPIFICACIÓN:



Desde ahora en todas las tipificaciones de "Calidad de Red" y "SGU" dentro de la tipificación, se tendrá que solicitar y escribir con exactitud la dirección de donde surge el problema del cliente y su referencia más cercana, esto dentro en la etiqueta "Address".

En los campos "Zone, Province, District", se tendrá que elegir el Departamento, Provincia y Distrito relacionada con la dirección que se colocará e "Address"

YA NO SE COLOCARÁ LA BTS COMO SE ESTUVO REALIZANDO ANTERIORMENTE

En el campo "Address", se editará el contenido que este escrito (en caso lo haya), y se redactará la dirección exacta incluyendo la numeración y la urbanización al que corresponda separados con comas (,), así como se ve en los siguientes ejemplos:

Calle Los Algarrobos 584, Urbanización Barrio Médico, al costado del colegio Cervantes

Calle California Mz 5 Lote 4 Etapa III, a dos cuadras del Molinos Los Ángeles.



Recomendaciones para el registro:

- Siempre incluir: Nombre de calle, número o Mz/Lt/Km, nombre de la zona y una referencia clara.
- Si no hay número, escribir "S/N".
- Si el cliente no sabe el nombre de la calle, usar referencias visibles (colegios, mercados, antenas, postas médicas, etc.).
- **Cliente no sabe o no brinda dirección, referencia**
- **Carretera Panamericana KM 25 Pasaje las Rosas 25, sin referencias**



Tipificación - Internet 3G - NO VA CHECK A BO

Calidad de red | Calidad de Red | Internet 3G | Móvil | Google Earth - Desconexión
 Calidad de red | Calidad de Red | Internet 3G | Móvil | Google Earth - Lentitud
 Calidad de red | Calidad de Red | Internet 3G | Móvil | Google Earth - No accede

Tipificación - Internet 4G - **NO VA CHECK A BO**

Calidad de red | Calidad de Red | Internet 4G | Móvil | Google Earth - No accede 4G
Calidad de red | Calidad de Red | Internet 4G | Móvil | Google Earth - Lentitud 4G
Calidad de red | Calidad de Red | Internet 4G | Móvil | Google Earth - Desconexión 4G



Zona fuera de mejora → Continuar con siguiente paso.



2. Estado de la línea



Agente: "Lamento mucho los inconvenientes. Realizaré una revisión en el sistema para brindarte una pronta solución permítame un momento en línea."

Estado de línea en Customer Care

Prepago:

- ✓ Subscriber Status = **Connected**
- ✓ Blocked Status = **Normal**

Control:

- ✓ Subscriber Number = **Active**
- ✓ Blocked Status = **Normal**

OCS (para prepago y control):

- ✓ Subscriber Status: **Active**

Si la línea no esta activa y tiene algún otro motivo de bloqueo o inconsistencia generar explicación o escalamiento.



3. Saldos

→ Revisar el estado de línea, saldo de datos (PCRF) y el saldo principal (OCS) del cliente:

Subscriber information detail	
Subscriber code	26343700
Subscriber number	92826512 [OCS] [PCRF] HLR
IMSI no.	[EIR] 716152570267168 [PUK] [4G]

View PCRF Information	
Phone Number	928265127
IMSI	716152570267168
Close	

View PCRF Information	
Account rest id	523
Account rest name	Basic Volume 5 523
Gross balance	83886080 (KB)
Consume balance	83886070 (KB)
Resume balance	10 (KB)
Effect date	2025-03-18
Expire date	2025-04-18
Account rest id	545
Account rest name	Video 2 545
Gross balance	1048576 (KB)
Consume balance	0 (KB)
Resume balance	1048576 (KB)
Effect date	2025-03-18
Expire date	2025-04-16

- Basic volume 1 - internet controlado (paquetes de internet controlado o planes como Flash, CONADIS, Básico)
- Basic volume 2 - internet ilimitado con velocidad (0.256 / 0.128) - (paquete TI5)

- Basic volume 5 - internet ilimitado con velocidad (0.512 / 0.256) - (Planes o paquetes con internet ilimitado y velocidad reducida)
- Basic volume 6 - internet controlado diario (Para planes estudiante)
- Basic volume 9 - internet controlado de paquete maxi data "SO"

Si el monto en resumen balance está en 10 KB, en una bolsa controlada significa que no tiene internet y en una bolsa ilimitada significa que está usando la velocidad reducida.

Caso 1: Cliente sin datos disponibles, pero con saldo suficiente:

 **Agente:** Según nuestro sistema, usted no cuenta con datos disponibles para navegar. Le invito a adquirir un paquete de internet.

Caso 2: Cliente sin datos ni saldo disponible:

 **Agente:** Según el sistema, no cuenta con saldo disponible. Para seguir utilizando el servicio de internet, le invitamos a realizar una recarga y adquirir un paquete adecuado.

Caso 3: Cliente aún tiene datos disponibles → Continuar con siguiente paso.



4. Instrucciones de configuración

(confirmando el equipo que verificamos en EIR con el cliente)

 **Agente:** Estimado cliente me confirma si la marca y modelo del equipo es XXXXXX, ¿Correcto?

Subscriber information detail	
Subscriber code	26343700
Subscriber number	928265127 [OCS] [PCRF] [HLR]
IMSI no.	716152570267168 [EIR] [PUK] [4G]

EIR information		
Subscriber number	928265127	Subscriber number 716152570267168
Cancel		
EIR information		
IMEI_LIST	TIME_STAMP_LIST	Brand Name - Model - Marketing Name
35640611954232	01-abr-2025 15:26:13	Samsung - SM-A107M - Galaxy A10s
86333304486940	01-abr-2025 09:50:00	HUAWEI - STR-LX3 - HUAWEI 19S
BLOCK LINE (SIM): [Active]		

Si el problema persiste, le recomiendo insertar su chip en otro dispositivo. Si aún continúa el inconveniente, no dude en comunicarse nuevamente con nosotros.

→ Enviar mensaje con configuración APN + Action link "Disconnect session GGSN"

Action link para enviar SMS

Action links	
Send message	Execute

Tipos de configuración

ANDROID EN GENERAL

Menú>Ajuste>Más>Redes móviles>APN>Botón de Menú>Agregar>Nombre: Bitel Internet-APN: bitel - Nombre de usuario: bitel>Guardar>Activa perfil

ANDROID - LG

Menú>Ajuste>Más>Redes móviles>APN>Botón de Menú>Agregar>Nombre: Bitel Internet-APN: bitel - Nombre de usuario: bitel>Guardar>Activa perfil

ANDROID - SAMSUNG

Menú>Ajustes>Menú>Ajustes>Redes móviles>Nombre de punto de acceso>Añadir>Nombre: Bitel Internet - APN:bitel - Nombre de usuario:bitel>Guardar>Activa perfil

ANDROID - HUAWEI

Ajustes>Ajustes>Más>Redes móviles>APN>Botón de Menú>Agregar>Nombre:Bitel Internet-APN:bitel-Nombre de usuario:bitel>Guardar>Activar el perfil

IOS - IPHONE

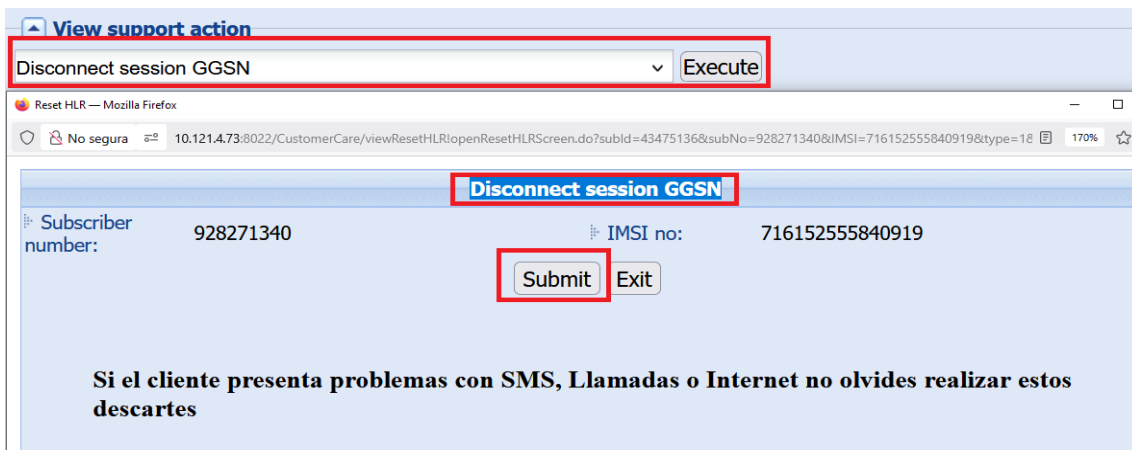
Ajustes >Datos móviles >Opciones >Red de datos móviles >Punto de acceso: bitel - Nombre de usuario: bitel>Atrás

WINDOWS PHONE - LUMIA 520

Conf>Punto De Acceso>Seleccionar(+)>Nombre:Bitel Internet - Nombre De Punto De Acceso:bitel - Nombre De Usuario:bitel>Guardar>Activar perfil

 **Agente:** Tras verificar su servicio realizaremos una actualización a su línea y procederé a enviar un mensaje con instrucciones para configurar el punto de acceso a internet. Por favor, siga los pasos del mensaje, luego reinicie el equipo y verifique si puede acceder a internet, si no le permite cambie el chip a otro equipo liberado y compatible, realizando nuevamente pruebas, solo si el problema persiste le pedimos volverse a comunicar con nosotros.

Ejecutar el Action link “Disconnect session GGSN” luego de acabada la llamadas:



The screenshot shows a web browser window with the title "Reset HLR - Mozilla Firefox". The address bar shows a URL from "10.121.4.73:8022/". The main content area has a header "View support action" and a dropdown menu set to "Disconnect session GGSN" with an "Execute" button. Below this, there are two input fields: "Subscriber number:" with the value "928271340" and "IMSI no:" with the value "716152555840919". There are "Submit" and "Exit" buttons. At the bottom, a message reads: "Si el cliente presenta problemas con SMS, Llamadas o Internet no olvides realizar estos descartes".

Tipificación:



CALIDAD DE RED - NUEVO REGISTRO DE UBICACIÓN



Desde ahora en todas las tipificaciones de "Calidad de Red" y "SGU" dentro de la tipificación, se tendrá que solicitar y escribir con exactitud la dirección de donde surge el problema del cliente y su referencia más cercana, esto dentro en la etiqueta "Address".

En los campos "Zone, Province, District", se tendrá que elegir el Departamento, Provincia y Distrito relacionada con la dirección que se colocará en "Address"

YA NO SE COLOCARÁ LA BTS COMO SE ESTUVO REALIZANDO ANTERIORMENTE

En el campo "Address", se editará el contenido que este escrito (en caso lo haya), y se redactará la dirección exacta incluyendo la numeración y la urbanización al que corresponda separados con comas (,), así como se ve en los siguientes ejemplos:

Calle Los Algarrobos 584, Urbanización Barrio Médico, al costado del colegio Cervantes

Calle California Mz 5 Lote 4 Etapa III, a dos cuadras del Molinos Los Ángeles.



Recomendaciones para el registro:

- Siempre incluir: Nombre de calle, número o Mz/Lt/Km, nombre de la zona y una referencia clara.
- Si no hay número, escribir "S/N".
- Si el cliente no sabe el nombre de la calle, usar referencias visibles (colegios, mercados, antenas, postas médicas, etc.).
- **Cliente no sabe o no brinda dirección, referencia**
- **Carretera Panamericana KM 25 Pasaje las Rosas 25, sin referencias**



✓ Calidad de red / Calidad de red / Gestión Asesor 123 / Internet 3G o 4G / Actualización de HLR, reinicio, prueba cruzada

Agente: "Eso sería todo de mi parte, Muchas gracias por comunicarse con Bitel. En breve recibirá un mensaje para calificar la atención brindada."

1.2 Segunda llamada

Cliente: No tengo acceso desde [hora/fecha]. Esta es la segunda vez que llamo por lo mismo. Ya seguí todos los pasos que me indicaron antes, pero no funciona.

Agente: Estimado cliente podría comentarme, ¿ya generó la configuración del equipo, el reinicio del equipo y prueba del chip en otro equipo?

Cliente no hizo descarte de prueba del chip en otro equipo por que no tiene, en este caso se continúa con el proceso.

Agente: ¿Puede indicarme la ubicación donde presenta el problema, mencionenme departamento, provincia, distrito y dirección por favor?

Cliente: El problema es en

Agente: Como el inconveniente persiste, procederé a generar un código de reporte SGU para transferir el caso al área técnica especializada. Haremos lo posible por resolverlo lo antes posible. Le agradezco por su paciencia, permítame un momento en línea **(Pasar a la sección 4)**

Pedido SGU / Pedido SGU / Problemas SGU / Calidad / Sin servicio y está al día en sus pagos (con check a BO



Desde ahora en todas las tipificaciones de "Calidad de Red" y "SGU" dentro de la tipificación, se tendrá que solicitar y escribir con exactitud la dirección de donde surge el problema del cliente y su referencia más cercana, esto dentro en la etiqueta "Address".

En los campos "Zone, Province, District", se tendrá que elegir el Departamento, Provincia y Distrito relacionada con la dirección que se colocará e "Address"

YA NO SE COLOCARÁ LA BTS COMO SE ESTUVO REALIZANDO ANTERIORMENTE

En el campo "Address", se editará el contenido que este escrito (en caso lo haya), y se redactará la dirección exacta incluyendo la numeración y la urbanización al que corresponda separados con comas (,), así como se ve en los siguientes ejemplos:

Calle Los Algarrobos 584, Urbanización Barrio Médico, al costado del colegio Cervantes

Calle California Mz 5 Lote 4 Etapa III, a dos cuadras del Molinos Los Ángeles.



Recomendaciones para el registro:

- Siempre incluir: Nombre de calle, número o Mz/Lt/Km, nombre de la zona y una referencia clara.
- Si no hay número, escribir "S/N".
- Si el cliente no sabe el nombre de la calle, usar referencias visibles (colegios, mercados, antenas, postas médicas, etc.).
- **Cliente no sabe o no brinda dirección, referencia**
- **Carretera Panamericana KM 25 Pasaje las Rosas 25, sin referencias**



Tipificación:

Speech de pedido SGU:

 **Agente:** (Nombre del cliente), le confirmamos que hemos recibido y registrado su pedido con el código (CASSXXXXXXXXXX) o (CAPVXXXXXXXXXX). El plazo estimado de atención es de 03 días calendario. Nuestra respuesta será enviada vía SMS en 1 día hábil luego del plazo de atención.



4. Cierre profesional

 **Agente:** Eso sería todo de mi parte, Muchas gracias por comunicarse con Bitel. En breve recibirá un mensaje para calificar la atención brindada.

Deriva a encuesta desde MYCC

